



# Comunidad de Madrid

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO EN 92 CENTROS ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL MEDIANTE EL EMPLEO DE ENCUESTAS A USUARIOS, FAMILIARES Y CIUDADANOS

### ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETO DEL CONTRATO .....	2
3. PLAZO DE EJECUCIÓN .....	3
4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	3
5. POBLACIÓN OBJETO, TIPO DE CENTRO A ESTUDIAR Y TIPOS DE ENCUESTAS APLICABLES .....	4
6. METODOLOGÍA Y MUESTRA .....	5
7. MEDIOS MATERIALES .....	10
8. EL TRABAJO DE CAMPO .....	11
9. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO, CONTROL DE CALIDAD Y DEPURACIÓN DE DATOS .....	13
10. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Explotación y análisis de datos) .....	14
11. PRODUCTOS. INFORMES FINALES .....	15
12. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS .....	19
13. MEDIOS HUMANOS .....	20
14. PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA .....	22
15. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PROTECCIÓN DE DATOS .....	26
16. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO .....	27

#### ANEXO I: CENTROS





## 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Madrileña de Atención Social, Organismo Autónomo Administrativo de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, viene realizando desde 2009 estudios de medida sobre la satisfacción de familiares y/o usuarios atendidos en sus centros con el fin de mejorar los servicios, y adecuar la oferta al complejo balance *entre calidad técnica prescrita* desde el saber y la *calidad percibida, o satisfacción*, entendida como un sentimiento albergado a través de la percepción subjetiva que cada persona tiene sobre el servicio recibido.

También durante los últimos años se vienen realizando encuestas telefónicas a los ciudadanos que presentan quejas o sugerencias sobre los servicios prestados en los diferentes centros de la AMAS, con objeto de conocer su opinión con el proceso de tratamiento de las quejas e identificar posibles acciones de mejora.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la evaluación de la calidad del servicio prestado en los 92 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social, relacionados en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas, basada en las siguientes actuaciones:

1ª) medir y analizar el posicionamiento y la opinión (importancia y valoración) de los usuarios y familiares de usuarios de los centros gestionados por la AMAS, sobre una serie de dimensiones y atributos definidos por la AMAS como elementos constitutivos de un servicio de Calidad, a través de encuestas personales, presenciales o telefónicas, según el caso, discriminando cada estudio y sus resultados, de acuerdo a las diferentes tipologías de Centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social y a las características de la población atendida, aplicando una metodología de evaluación homogénea

2ª) medir y analizar la satisfacción de los ciudadanos que han presentado quejas o sugerencias centradas en los servicios prestados en los centros de la AMAS mediante la realización de encuestas telefónicas mensuales sobre la satisfacción de los ciudadanos





## Comunidad de Madrid

que han presentado quejas o sugerencias centradas en los servicios prestados en los centros de la AMAS, para conocer su percepción sobre el tratamiento dado a las mismas, el proceso de gestión y resolución y la detección de posibles áreas de mejora.

En suma, los estudios y sus resultados servirán como herramienta para la mejora de la Política de Calidad del Servicio prestado en los centros propios de la AMAS, aportando con alta fiabilidad el conocimiento del grado de satisfacción del usuario/familiar y las principales carencias o áreas de mejora existentes.

### 3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será desde el 1 de enero de 2018 a 31 de diciembre de 2018.

### 4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos relacionados con la planificación, explotación y análisis de datos y la elaboración de informes se realizarán en la propia sede de la empresa adjudicataria. El despliegue y el trabajo de campo se realizarán según la siguiente tabla:

TIPOLOGÍA DE CENTRO Y USUARIO		TIPO ENTREVISTA
25 Residencias de Mayores	Capacidad cognitiva intacta	Entrevista presencial a residentes
	Capacidad cognitiva alterada	Entrevista telefónica a familiares de residentes
13 Centros para personas con discapacidad intelectual		Entrevista telefónica a familiares de usuarios
		Entrevista presencial a usuarios de C. Ocupacionales con capacidad cognitiva
32 Centros de Mayores	Mayores activos con capacidad cognitiva intacta	Entrevista presencial a socios de los centros
18 Centros de Día de Mayores		Entrevista telefónica a familiares de usuarios
4 Comedores Sociales		Entrevista presencial a usuarios
Servicios Centrales y todos los centros de la AMAS		Entrevista telefónica a usuarios/ciudadanos que presentan quejas sobre los servicios prestados





## Comunidad de Madrid

En el caso de las entrevistas presenciales, los encuestadores se desplazarán a los propios centros de la AMAS, cuyas direcciones figuran en el Anexo I.

En el caso de las entrevistas telefónicas, se realizarán desde el Call-Center que la empresa adjudicataria ponga a disposición de este contrato.

Las reuniones con la coordinación de calidad, comunicación y formación para la planificación de los trabajos se llevarán a cabo en la sede de los servicios centrales de la AMAS, al igual que la presentación de los informes finales al equipo Directivo que cierra la última fase del plan de trabajo.

### 5. POBLACIÓN OBJETO, TIPO DE CENTRO A ESTUDIAR Y TIPOS DE ENCUESTAS APLICABLES

#### 5.1. TIPOLOGÍA DE POBLACIÓN Y CENTROS

La aplicación de las encuestas y su posterior explotación y estudio tienen como foco a tres tipos de colectivos: población mayor, autónoma y dependiente; personas con discapacidad intelectual y adultos vulnerables de 92 centros con la siguiente distribución:

- 25 RESIDENCIAS DE MAYORES (Mayores con patrón cognitivo intacto y Familiares de Mayores dependientes), con 6.250 plazas.
- 18 CENTROS DE DÍA DE MAYORES (Familiares de Mayores dependientes, que residen con su familia), con 614 plazas.
- 13 CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (8 CENTROS OCUPACIONALES Y 5 CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADOS). (Familiares de personas con discapacidad, tanto residentes como usuarios externos de los 13 centros y usuarios de los centros ocupacionales con capacidad cognitiva para contestar las preguntas del cuestionario), con 1.723 plazas.
- 32 CENTROS DE MAYORES. Mayores autónomos, socios de los Centros, que viven en el entorno familiar, con más de 390.000 socios.
- 4 COMEDORES SOCIALES. Adultos beneficiarios de la prestación de comedor, con 850 usuarios de media diaria.





## Comunidad de Madrid

### 5.2. NÚMERO DE ESTUDIOS Y TIPO DE ENCUESTA SEGÚN OBJETO DE ESTUDIO

#### **OBJETO 1 DEL CONTRATO. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO.**

En concreto, han de llevarse a cabo 7 estudios diferenciados que incluyen 7 tipos de encuestas representativas con las siguientes características:

- Encuesta presencial a residentes con Patrón Cognitivo Intacto de Residencias de Mayores.
- Encuesta telefónica a familiares de residentes con Patrón Cognitivo No Intacto de Residencias de Mayores.
- Encuesta telefónica a familiares de usuarios de Centros de Día de Mayores.
- Encuesta telefónica a familiares/tutores de usuarios de Centros para personas con discapacidad intelectual, discriminando entre CADP y CO.<sup>1</sup>
- Encuesta presencial a usuarios de centros ocupacionales con capacidad cognitiva.
- Encuesta presencial a socios/usuarios activos de Centros de Mayores.
- Encuesta presencial a usuarios de los Comedores Sociales.

#### **OBJETO 2 DEL CONTRATO. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

El desarrollo de las encuestas de satisfacción con el proceso de gestión de quejas y sugerencias, se realiza a través de un único tipo de encuesta, independientemente del tipo de centro al que se asocie la queja/sugerencia, a través de encuestas telefónicas.

## 6. METODOLOGÍA Y MUESTRA

### 6.1. METODOLOGÍA

Estos estudios habrán de contar y describir, de forma explícita, un enfoque metodológico que permita llegar al cálculo del ICP (*INDICADOR DE CALIDAD PERCIBIDA*) para cada tipología de centro y para cada centro en particular, así como un tratamiento homogéneo de los datos, análisis de resultados y elaboración de sus correspondientes informes finales.

---

<sup>1</sup> CADP Centro de atención a personas con discapacidad gravemente afectados y C.O. Centro Ocupacional





## Comunidad de Madrid

La metodología deberá mantener las series estadísticas temporales que hasta el momento le vienen permitiendo a la Agencia Madrileña de Atención Social, verificar la evolución de la satisfacción de los usuarios y familiares con los servicios prestados.

La metodología estará, por tanto, enfocada a la búsqueda del Indicador de Calidad desde la medición y el análisis del posicionamiento y la opinión (importancia y valoración) de los usuarios y familiares de usuarios sobre una serie de dimensiones y atributos de calidad definidos y proporcionados por la AMAS.

Por ello, aparte de los resultados que genere la explotación estadística de las diferentes variables incluidas en los cuestionarios y sus posibles cruces y explotación estadística, la metodología **deberá servir** para el cálculo de los siguientes indicadores:

Un Indicador Sintético de la Calidad del Servicio (ISC), como expresión numérica resumida de la calidad del servicio para el usuario.

Indicador de calidad percibida para cada atributo (ICP) ponderado por la importancia dada a cada aspecto.

Indicador de calidad percibida global (ICP) para el conjunto por tipo de Centro y para cada uno en particular.

Indicador de calidad percibida global corregido (ICP)

Puntos fuertes y débiles de cada centro, en base a la valoración e importancia de cada atributo en cada centro y la media de centros.

Estos indicadores deberán ofrecer la posibilidad de valorar de una manera sencilla la evolución temporal del servicio en su conjunto, de cada centro en particular y la comparación en términos homogéneos entre los diferentes centros que integran la AMAS.

En el caso del objeto 2 del contrato, el estudio sobre la satisfacción con el proceso de gestión de quejas y sugerencias ofrecerá un indicador global de calidad percibida para el total de los centros de la AMAS y para cada tipología de centro, en función de la codificación de criticidad de la queja/sugerencia.





## Comunidad de Madrid

### 6.2. MUESTRA EN LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO. OBJETO 1 DEL CONTRATO.

La afijación muestral de cada encuesta deberá ser dimensionada, teniendo en cuenta los diferentes tipos de centros que gestiona la AMAS, atendiendo a dos condicionantes:

- Obtener resultados significativos para cada Centro.
- El error de estimación muestral debe ser semejante para todos los centros de cada tipología, con la finalidad de que los resultados obtenidos en cada una de ellas sean comparables desde el punto de vista de su significación.

Por tanto, se establecen los siguientes márgenes de fiabilidad: como máximo un  $\pm 10\%$  de error centro a centro, y  $\pm 3,5\%$  de error máximo para el conjunto de centros por tipo de estudio y encuesta.

El número de encuestas válidas mínimas necesarias para alcanzar los valores anteriores, se estima inicialmente en, al menos 6.800, de las que aproximadamente un 60% son presenciales y 40% telefónicas, teniendo como referencia los universos resultantes del corte transversal realizado en diciembre de 2016 que recoge la siguiente tabla:

TIPOLOGÍA DE CENTRO Y USUARIO		TIPO ENTREVISTA	UNIVERSOS Datos diciembre 2016 (*)
Residencias de Mayores	Capacidad cognitiva intacta	Entrevista presencial a residentes	1.495
	Capacidad cognitiva alterada	Entrevista telefónica a familiares de residentes	3.725
Centros para personas con discapacidad intelectual		Entrevista telefónica a familiares de usuarios	1.465
		Entrevista presencial a usuarios de centros ocupacionales	800
Centros de Mayores	Mayores activos	Entrevista presencial a socios	19.295
Centros de Día de Mayores		Entrevista telefónica a familiares de usuarios	595
Comedores Sociales		Entrevista presencial a usuarios	800
(*) Los Universos varían de un año a otro, se corresponden con la disponibilidad de personas con capacidad de ser entrevistadas en el día en el que se realiza el corte en centros residenciales/Centros de día y la media de asistentes/día en los Centros de Mayores y Comedores Sociales.			





## Comunidad de Madrid

El mínimo de 6.800 encuestas totales se alcanzará, independientemente de los universos. Los universos objeto de la investigación serán proporcionados por la AMAS. El total de entrevistables que los constituyen se obtendrán a fecha cierta de diciembre de 2017, una vez realizado un corte transversal en cada tipo de centro que definirá el número total.

### **6.3. MUESTRA EN EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. OBJETO 2 DEL CONTRATO.**

El estándar sobre el número de encuestas realizadas a los ciudadanos, familiares o usuarios que presenten quejas y sugerencias se establece, como mínimo, en el 25% del total de las presentadas durante el año, toda vez que el ciudadano, familiar o usuario ha recibido la respuesta definitiva a su queja o sugerencia. Se alcanzarán como mínimo las 200 encuestas sobre la gestión de quejas/sugerencias. El número global de quejas presentadas durante el año 2016 ascendió aproximadamente a 800.

Mensualmente se entregarán a la empresa adjudicataria listados con las quejas/sugerencias cerradas<sup>22</sup> durante el mes anterior, codificadas en función del tipo de centro y la criticidad de la queja/sugerencia.

### **6.4. CUESTIONARIOS Y TIEMPO DE APLICACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO. OBJETO 1 DEL CONTRATO.**

Los Cuestionarios base, proporcionados por la AMAS, están integrados por un núcleo central de 8 dimensiones de calidad y un total de entre 25/30 atributos para las 8 dimensiones, que vienen siendo aplicados en ediciones anteriores y otras variables que a continuación se señalan. En el caso de los cuestionarios para los usuarios de centros ocupacionales, éstos estarán adaptados e incluirán un menor número de atributos para facilitar su comprensión.

Con carácter general los grupos de preguntas, que en los 7 tipos de cuestionarios van a dar respuesta a lo propuesto, son los siguientes:

- Preguntas para caracterizar al encuestado (edad, sexo, relación con el usuario -en familiares-).
- Preguntas para caracterizar al usuario (en el caso de encuestas realizadas a familiares/tutores).

---

<sup>22</sup> Queja/sugerencia cerrada es aquella en la que el ciudadano que la formula ya ha recibido contestación por parte de la Administración.







## Comunidad de Madrid

- Valoración del servicio desde una perspectiva global.
- Valoración del servicio con respecto al año anterior.
- Importancia y Valoración tanto de las dimensiones como de los atributos de calidad.
- Enumeración de las dimensiones más importantes.
- Enumeración de los atributos mejorables.
- Preguntas abiertas para cada estudio y año, que se formularán en su momento.

Los cuestionarios presenciales tienen una duración media de 15 minutos de acuerdo con las especiales características de la población a entrevistar y de aproximadamente 12-15 minutos de media en las encuestas telefónicas.

Todos los apartados del cuestionario no reservados para codificar deberán estar cumplimentados, por lo que se exigirá un control estricto por parte de la empresa adjudicataria para cumplimentar las distintas preguntas de los mismos. La codificación, conjuntamente con la grabación de los cuestionarios y de los literales contenidos en los mismos, correrá a cargo del adjudicatario.

### **6.5. CUESTIONARIO Y TIEMPO DE APLICACIÓN EN EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. OBJETO 2 DEL CONTRATO.**

El cuestionario base para el estudio sobre la satisfacción con el proceso de quejas y sugerencias, proporcionado por la AMAS, está integrado por un núcleo central de entre 10/15 atributos de calidad y una sección cualitativa en la que interrogar sobre la forma en que se ha prestado atención y resolución al motivo que generaba la queja/sugerencia y las posibles mejoras que implementaría el ciudadano para la solución.

Con carácter general el estudio se estructura en las siguientes preguntas:

- Preguntas para caracterizar al encuestado (fundamentalmente relación con el servicio sobre el que se centra la queja/sugerencia).
- Valoración del proceso de gestión de quejas y sugerencias desde una perspectiva global.
- Valoración de la accesibilidad para la presentación de quejas y sugerencias.
- Valoración de la atención y trato recibidos durante el proceso.
- Valoración del tiempo transcurrido para recibir una respuesta.
- Valoración de los atributos mejorables.





## Comunidad de Madrid

- Estudio cualitativo sobre la causa de la queja/sugerencia, resolución de la misma y las posibles mejoras en la prestación del servicio que, a juicio del entrevistado, mejorarían la calidad del mismo y evitarían la reiteración del motivo que desencadena la queja/sugerencia.

Se estima una duración media de aproximadamente 12-15 minutos en el desarrollo de las encuestas telefónicas sobre la gestión de quejas/sugerencias.

Todos los apartados del cuestionario no reservados para codificar deberán estar cumplimentados, por lo que se exigirá un control estricto por parte de la empresa adjudicataria para cumplimentar las distintas preguntas de los mismos. La codificación, conjuntamente con la grabación de los cuestionarios y de los literales contenidos en los mismos, correrá a cargo del adjudicatario.

## 7. MEDIOS MATERIALES

### 7.1. Encuestas presenciales.

Cada encuestador presencial deberá contar para la realización de su trabajo con la formación mixta: de la AMAS para los temas específicos que caracterizan a los usuarios/familiares de la Organización, y de la Empresa adjudicataria para los temas técnicos de campo (según lo establecido en el apartado 13.2 del presente PPT), junto con el siguiente material y equipamiento:

- Manual del encuestador.
- Información de la ubicación del centro destinatario, dirección, teléfonos de contacto y profesionales de enlace de todos los centros sobre los que van a intervenir.
- Registro de incidencias.
- Acreditación personal para la entrada a los centros.
- Máquina/equipo para el desarrollo y registro de los resultados de la encuesta.

Para las entrevistas presenciales cada encuestador dispondrá de dispositivos de recogida directa de datos tipo tablets o pc, en soporte magnético programable, que permitan el almacenamiento seguro de los datos (incluso en caso de fallo del terminal), con la velocidad y memoria suficientes; y que posibiliten el control y supervisión.





## Comunidad de Madrid

### 7.2. Encuestas telefónicas.

Los encuestadores telefónicos deberán contar con, al menos:

- Guías de introducción al entrevistado: transparencia, amabilidad, escucha, capacidad para explicar la importancia de la encuesta e idiosincrasia de la población a encuestar.
- En el caso de las encuestas sobre la gestión de quejas/sugerencias, listado con los motivos que generaron la queja/sugerencia.
- Infraestructura telefónica e informática adecuada, según lo descrito a continuación.

Para las entrevistas telefónicas la empresa adjudicataria contará con una plataforma técnica y un Sistema CATI (Computer assisted telephone interviewing), adecuados al trabajo que se plantea, que permita la gestión de las llamadas, grabaciones, controles y la supervisión continua del proceso.

Asimismo, se proporcionarán a la Dirección de los Trabajos las grabaciones que solicite, en el formato requerido y con la nomenclatura más adecuada para su seguimiento.

El intercambio de grabaciones se realizará de forma segura, cumpliendo todos los requisitos que garanticen la protección de datos de carácter personal, tanto en la transmisión como en el almacenamiento.

## 8. EL TRABAJO DE CAMPO

Con carácter general, el trabajo de campo consiste en la recogida de datos mediante entrevistas individuales (presenciales o telefónicas, según lo establecido en el apartado 5 de este PPT) en las que se despliega un cuestionario, tanto a usuarios como a familiares de usuarios, para conocer su opinión (valoración e importancia) sobre el servicio recibido en los diferentes centros de la AMAS o sobre la gestión de las quejas/sugerencias que ha presentado.

Según lo descrito, la muestra que se capturará en el trabajo de campo habrá sido calculada y presentada en la oferta por cada empresa, con referencia a los Universos que recoge el apartado 6.2 en la tabla respectiva y teniendo en cuenta los márgenes de error máximos propuestos, ya que su cálculo es objeto de valoración. En el caso del estudio sobre el proceso de gestión de quejas y sugerencias, la muestra se calculará sobre los datos globales de quejas/sugerencias y el estándar fijado en el apartado 6.3 del presente pliego. Con





## Comunidad de Madrid

anterioridad al inicio definitivo de los trabajos de campo, se realizará un número de entrevistas piloto, para comprobar tanto el cuestionario (control de funcionamiento de filtros e inconsistencias) como su adaptación al grupo objetivo del estudio, validando internamente la viabilidad de los instrumentos de recogida de datos.

La AMAS contará con un listado con el nombre y DNI de los encuestadores y con los nombres y teléfonos de los supervisores de campo. Dicha información se facilitará a la AMAS en la Fase II del trabajo (apartado 14 de este PPT). Cualquier cambio en los encuestadores o supervisores deberá ser comunicado por escrito al Director de los trabajos de la AMAS.

### 8.1. CALENDARIO Y HORARIO DE TRABAJO DE CAMPO

Con carácter previo a la realización de las encuestas, la empresa adjudicataria presentará la programación detallada de los Trabajos de campo, para conocimiento, supervisión y aprobación de la AMAS.

Las encuestas, tanto presenciales como telefónicas, se realizarán en día laborable, de lunes a viernes.

Para las encuestas presenciales, el horario de realización de las mismas será el siguiente:

- en Residencias de Mayores será de 11 a 18 horas.
- en Centros de Mayores de 10 a 20 horas.
- En Centros Ocupacionales de 10 a 13 horas.
- en Comedores Sociales de 11 a 16 horas.

En todos los casos se deberá respetar la hora de la comida y descanso de cada centro, evitando cualquier interrupción a los usuarios, de acuerdo a las indicaciones recibidas en el centro.

Para la realización de las encuestas telefónicas el horario será de 9 a 21 horas, adaptándose en algunos casos al horario concertado previamente con el familiar.

### 8.2. ACTITUD DE LOS ENCUESTADORES Y SUPERVISORES DE CAMPO

Los encuestadores y supervisores de campo deberán centrar su atención, de forma prioritaria, en la labor que tienen encomendada en cada momento.





## Comunidad de Madrid

El personal encuestador portará su DNI y la Carta de acreditación de la AMAS para presentar en los Centros a los que, previamente, les será comunicado desde la Coordinación de Calidad, Comunicación y Formación de la AMAS, el día y hora de realización de la encuesta en cada centro y el nombre y apellidos de los encuestadores que se desplazarán. Los encuestadores dispondrán de los nombres de los profesionales de enlace de los centros que les orientarán a su llegada a los mismos.

En relación con el desarrollo de las encuestas telefónicas, la AMAS facilitará una lista de teléfonos y personas de contacto, tanto de los Servicios Centrales de Agustín de Foxá 31, como de cada Centro, para que los familiares que lo requieran, puedan verificar el encargo efectuado a la empresa correspondiente.

Siempre deberá observarse un comportamiento correcto y un lenguaje adaptado al nivel cultural y de comprensión de los entrevistados. Se mantendrá en todo momento una interlocución amable, paciente, sin suscitar urgencia o agresividad y transmitiendo que la información que intentan recabar es de gran valor para la mejora de los servicios públicos. En la sesión formativa se darán instrucciones específicas en este sentido.

### 9. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO, CONTROL DE CALIDAD Y DEPURACIÓN DE DATOS

Se establecerán los mecanismos necesarios de control para evaluar en todo momento la evolución y el buen término de los trabajos de campo. Para ello:

Es imprescindible ajustarse a las cuotas de muestreo que se faciliten a los encuestadores para cada centro y tipo de encuesta, debiendo asegurar su alcance.

La empresa informará a la AMAS, en un plazo máximo de 24 horas, de las incidencias o problemas que se produzcan en el trabajo de campo. Las soluciones se adoptarán de forma conjunta cuando así sea necesario.

Para que una encuesta sea considerada como válida, deberá estar completamente cumplimentada. La empresa adjudicataria deberá realizar una depuración de los datos obtenidos para verificar las cantidades muestrales y las cuotas especificadas, así como corregir los posibles errores de grabación y las inconsistencias detectadas en las entrevistas.





## Comunidad de Madrid

Las entrevistas procesadas deberán haber sido supervisadas en, al menos, un porcentaje del 10% y existir evidencia de tal supervisión, que se incluirá en los informes que se remitan a la dirección de los trabajos.

El contratista elaborará un “informe sobre los resultados del trabajo de campo” de las encuestas presenciales y de las encuestas telefónicas, que incluya las incidencias, la supervisión realizada y los trabajos efectuados en la fase de depuración.

### 10. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Explotación y análisis de datos)

#### 10.1. BASES DE DATOS

Una vez concluidas las labores de trabajo de campo, se realizará la grabación informática de los resultados de manera estándar para su análisis, siendo facilitada la base de datos de cada tipo de estudio a la AMAS.

#### 10.2. INDICADORES

Se procederá al cálculo de los diferentes indicadores de Calidad descritos.

#### 10.3. TABLAS

Se efectuará la explotación de resultados mediante la construcción de tablas estadísticas. Éstas serán tratadas para su completa comprensión en el caso de que las tablas obtenidas de las aplicaciones informáticas fueran de interpretación compleja (títulos confusos, encabezamientos de filas o columnas poco claros, etc.).

Todas las tablas que se utilicen para el análisis y realización del informe final, serán enviadas en formato Excel a la AMAS, 15 días después de la finalización del trabajo de campo.

a) Las características de las tablas serán las siguientes:

En todas se incluirán los valores absolutos, porcentajes horizontales y verticales, así como la media y desviación típica, cuando proceda, y los correspondientes errores.

b) Las tablas previstas, al menos, son:





## Comunidad de Madrid

- Distribución de la muestra respecto de cada una de las variables y tabla cruzada de las mismas.
- Cifras totales y por variable de:
  - Valoración global del servicio y por centro.
  - Dimensiones y atributos a mejorar.
  - Dimensiones y atributos más importantes.
  - Percepción global (global y por centro).
  - Importancia por dimensiones y atributos. Global y por centro.
  - Valoración por dimensiones y atributos. Global y por centro.
  - Puntos fuertes y débiles. Global y por centro (en coordenadas).
  - ICP por atributos. Total y por centro.
  - ICP global y global corregido. Total y por centro.
- Preguntas sobre aspectos particulares.
- Valoración global, y por tipo de centro, de las variables analizadas en el estudio sobre la gestión de quejas y sugerencias.

### 10.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con todos los datos anteriormente citados, se realizará un análisis detallado sobre los valores obtenidos y sobre la evolución de los diferentes elementos de la encuesta con relación a los resultados del año anterior.

## 11. PRODUCTOS. INFORMES FINALES

### **OBJETO 1 DEL CONTRATO. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

Se elaborará un informe diferenciado por cada tipología de centro y perfil de entrevistado (total 7 informes). Estos informes, se estructurarán de la siguiente manera (valores obtenidos y comparación con los resultados obtenidos en la edición anterior):





## Comunidad de Madrid

- **INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS**
- **METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**
  - Planteamiento general y características básicas de la encuesta
  - Equipo de trabajo
    - Calendario y horario de trabajo
  - Universo o población total
  - Tamaño y estratificación de la muestra
  - Metodología empleada en este trabajo
    - Resultados
  - Caracterización de la muestra
- **VALORACIÓN GLOBAL DE LOS CENTROS**
  - Análisis global
  - Análisis por centro
- **PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR**
  - Análisis global
  - Análisis por centro
- **ANÁLISIS DE LA VALORACIÓN E IMPORTANCIA**
  - Atributos y dimensiones de la calidad del servicio
  - Dimensiones más importantes
  - Análisis de la importancia de los atributos de la calidad del servicio
  - Importancia media del conjunto de atributos
  - Análisis de la importancia media por atributo
  - Análisis de la importancia media de los atributos agrupados en dimensiones
  - Análisis de la valoración de los atributos de la calidad del servicio







## Comunidad de Madrid

- Valoración media del conjunto de atributos
- Análisis de la valoración media por atributo
- Análisis de la valoración media de los atributos agrupados en dimensiones
- **ANÁLISIS CONJUNTO DE LA VALORACIÓN E IMPORTANCIA. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DEL SERVICIO**
  - Análisis global
  - Análisis por centro
- **ÍNDICES DE CALIDAD**
  - Índice de calidad percibida para cada atributo (ICP).
    - Análisis global
    - Análisis por centro
  - Índice de calidad percibida global corregido (ICP)
    - Método de cálculo de la Importancia Ponderada
    - Resultados del cálculo de la Importancia Ponderada
    - Índice de Calidad Percibida Global Corregido
    - Índice de Calidad Percibida por centro
- **DIMENSIONES A MEJORAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO**
  - Análisis global
  - Análisis por cada tipología de centro y/o grupo de usuarios estudiado
- **ASPECTOS PARTICULARES DEL SERVICIO**
- **CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS**

Finalmente, y como uno de los resultados destacados del trabajo, se clasificarán los usuarios según su grado de satisfacción y se caracterizará cada grupo de acuerdo con las variables más representativas que los definan.





## Comunidad de Madrid

Posteriormente, tras la entrega de resultados, podrán solicitarse análisis adicionales con los datos obtenidos.

### **OBJETO 2 DEL CONTRATO. ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

Se elaborará un **INFORME CUATRIMESTRAL** con la siguiente estructura:

- **METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**
  - Universo (Nº total de quejas/sugerencias del periodo de estudio)
  - Tamaño y estratificación de la muestra
  - Caracterización de la muestra en función del tipo de centro y criticidad de las quejas/sugerencias.
- **ANÁLISIS DE LA VALORACIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS**
  - Análisis de la valoración de los Atributos de la calidad
  - Análisis de la valoración global con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
  - Análisis de la valoración global por tipología de centro con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
  - Valoración media del conjunto de atributos.
  - Análisis de la valoración media por atributo.
- **DIMENSIONES A MEJORAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO/FAMILIAR/USUARIO QUE FORMULA LA QUEJA**
- **CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS**

Se elaborará un **INFORME FINAL ANUAL**, en el que se globalicen todos los resultados alcanzados, con la siguiente estructura:

- **INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS**
- **METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**
  - Planteamiento general y características básicas de la encuesta
  - Equipo de trabajo





## Comunidad de Madrid

- Universo (Nº total de quejas/sugerencias del periodo de estudio)
  - Tamaño y estratificación de la muestra
  - Metodología empleada en este trabajo
  - Caracterización de la muestra en función del tipo de centro y criticidad de las quejas/sugerencias.
- **ANÁLISIS DE LA VALORACIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS**
    - Análisis de la valoración de los Atributos de la calidad
    - Análisis de la valoración global con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
    - Análisis de la valoración global por tipología de centro con el proceso de gestión de quejas y sugerencias.
    - Valoración media del conjunto de atributos.
    - Análisis de la valoración media por atributo.
  - **DIMENSIONES A MEJORAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO/FAMILIAR/USUARIO QUE FORMULA LA QUEJA**
  - **ASPECTOS PARTICULARES DEL SERVICIO**
  - **CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS**

Mensualmente se remitirán las tablas con los resultados de las encuestas telefónicas realizadas en ese periodo (quejas cerradas en el mes anterior).

Posteriormente, tras la entrega de resultados, podrán solicitarse análisis adicionales con los datos obtenidos.

## 12. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

Se entregará un informe global por cada tipología de entrevistados –usuarios o familiares- (7 tipologías, 7 estudios diferenciados en los estudios de satisfacción con el servicio prestado y 1 tipo en el estudio de satisfacción con el proceso de gestión de quejas y sugerencias): 2 copias en formato papel, 2 copias en soporte informático (word y pdf) y dos copias a modo de Resumen Ejecutivo.





## Comunidad de Madrid

Asimismo, se preparará una presentación en POWERPOINT por cada tipo de estudio, para dar a conocer los resultados al equipo Directivo de la AMAS, que será expuesta por la Dirección del estudio a la finalización del trabajo.

Una vez terminados los trabajos, se entregará a la AMAS el conjunto de los archivos de descarga de datos de acuerdo al método empleado.

También se entregarán las Bases de datos en formato Excel y los archivos de las tablas con los gráficos usados en cada informe de resultados. Éstos, tanto en formato PDF como en formato Word/Excel.

El plazo de presentación de los informes globales de las encuestas de satisfacción con el servicio prestado será el 15 de julio de 2018 y para el estudio anual sobre el proceso de gestión de las quejas y reclamaciones el 15 de diciembre de 2018.

### 13. MEDIOS HUMANOS

#### 13.1. Equipo técnico

El equipo técnico que se encargará de la dirección y coordinación de los diferentes trabajos estará integrado como mínimo por:

##### - Dirección y responsable final de los trabajos

- Un Titulado Superior o Grado Universitario en el área de las ciencias matemáticas, ciencias sociales o en investigación y técnicas de mercado, con experiencia mínima de cinco años en trabajos centrados en la medición de la satisfacción del servicio recibido por los clientes/usuarios.

##### - 2 Especialistas técnicos

- Titulado Superior o Grado Universitario en ciencias matemáticas, ciencias sociales o ingenierías, con experiencia mínima de tres años en estadística aplicada a las Ciencias Sociales o a la investigación de la satisfacción de usuarios/clientes.
- Titulado Superior o Grado Universitario en titulaciones centradas en la investigación de mercados o ciencias sociales, con tres años de experiencia en estudios de mercado o análisis de la calidad de servicios.





## Comunidad de Madrid

Todos los profesionales citados deberán pertenecer a la plantilla de la empresa con, al menos, dos años de antigüedad y deberán haber trabajado en al menos dos proyectos conjuntamente. Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato, salvo excepciones debidamente justificadas.

### 13.2. Equipo de campo y Formación de los equipos

- Se requerirá 1 Jefe de Equipo, diplomado, grado o licenciado universitario, con experiencia mínima de tres años en la tarea de supervisión de los trabajos de campo en estudios de satisfacción.

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa con, al menos, dos años de antigüedad y deberán haber trabajado en al menos dos proyectos comunes con los profesionales del equipo técnico.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del presente contrato el número suficiente de encuestadores, tanto en las encuestas presenciales como en las telefónicas, que garanticen el desarrollo del trabajo de campo en los tiempos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. El número mínimo de encuestadores para el desarrollo de las encuestas presenciales, en base al volumen y a la experiencia previa de la AMAS en estos estudios, se establece en 15.

Todo el personal de campo será instruido previamente sobre la metodología de su trabajo, habilidades para hacer entrevistas, uso de instrumental tecnológico, método de recogida de datos, etc. Además, recibirán una formación básica de, al menos 3 horas, por parte de la empresa adjudicataria al nivel mínimo sobre requisitos éticos y aspectos de confidencialidad.

La empresa adjudicataria presentará al director de los trabajos, previo al despliegue del trabajo de campo, los criterios con los que selecciona el personal que realizará el trabajo de campo.

Personal de la AMAS dará un breafing durante el período de formación para tratar sobre las especificidades de la población a entrevistar, tanto de usuarios como familiares y otras características de la organización de los centros de la AMAS.

El adjudicatario procederá a la sustitución e inclusión de jornadas o días de trabajo de encuestadores ante eventuales incidencias que puedan ocasionar pérdida de muestra, de modo que se mantenga el tamaño muestral fijado.





## Comunidad de Madrid

### 14. PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

#### 14.1. OBJETO 1. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO.

El desarrollo de los trabajos se regirá por las siguientes Fases:

**FASE I. INICIO:** Presentación del Plan de trabajo: La empresa adjudicataria deberá presentar una memoria en la que indique:

- En virtud de los datos definitivos sobre el universo objeto de investigación que proporcionará la AMAS y de la oferta presentada por la empresa, se definirá el plan de muestreo real en el que explicitará los criterios de selección de los casos para garantizar la mayor representatividad en cada tipología de centro y en el global de todos ellos. En la definición del plan de muestreo ofertado se acreditará las condiciones de suficiencia (tamaño de la muestra) y representatividad (tipo de muestreo que asegure las condiciones de equi-probabilidad e independencia), márgenes de error y cuestionarios definitivos con el acuerdo sobre las preguntas abiertas correspondientes a temas de interés anual, (*cláusulas 6.1 y 6.2 contenidas en este pliego*).
- La metodología concreta de análisis de los datos y las técnicas estadísticas a utilizar.
- El modelo concreto, prestaciones y descripción de la plataforma para la realización y grabación de las encuestas telefónicas que pondrá a disposición de los trabajos del presente contrato.
- El cronograma con las fechas concretas de ejecución de las distintas fases del trabajo.

El Plan se enviará a la AMAS en el plazo máximo de 15 días desde la formalización del contrato.

**FASE II. PREPARACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: selección del personal de campo, formación y acreditación del personal, confección del manual de instrucciones para el personal. Briefing del proyecto al personal de campo. Programación de la aplicación informática del CATI, pilotaje previo, depuración de las variables (*Cláusulas 8 y 13.2. contenidas en este pliego*).

Esta fase durará un máximo de 15 días, y se cerrará con la entrega de los Manuales/ instrucciones de campo, los procedimientos que se propone aplicar para garantizar el cumplimiento de las cuotas y la carga de cuestionarios en servidores.





## Comunidad de Madrid

Se entregará al AMAS en materia de personal, una memoria sobre los criterios de selección y una relación de los entrevistadores y supervisores, así como una declaración responsable sobre la realización de la formación básica sobre confidencialidad. En este plazo se aportará el plan específico del trabajo de campo y cronograma de realización de las encuestas en cada centro, así como el nombre y apellidos de los encuestadores con el fin de coordinar los trabajos con cada uno de los centros.

**FASE III. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS DE CAMPO:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Realización de las encuestas presenciales y telefónicas, codificación de los datos recogidos y control de calidad. (*Cláusulas, 8 y 9 contenidas en este pliego*). Esta fase durará un máximo de seis semanas, cerrándose con la entrega de las primeras tablas en bruto y los indicadores ICP globales por tipo de Centro. Las tablas que se utilicen para el análisis y realización del informe serán enviadas en formato Excel 15 días después de la finalización del trabajo de campo.

Además, el contratista elaborará un “informe sobre resultados del trabajo de campo” una vez concluidas las encuestas presenciales y telefónicas, que incluya las incidencias, la supervisión realizada, y los trabajos efectuados en la fase de depuración.

**FASE IV. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INFORMES FINALES.** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Explotación y Análisis de los datos, elaboración de tablas y gráficos y elaboración y remisión del informe de resultados. (*Cláusulas 10, 11 y 12. De estos pliegos*).

La fase de tratamiento de la información durará como máximo ocho semanas y se cerrará con la entrega de los siete informes finales y las presentaciones en formato Power-point. Los documentos aportados requerirán la conformidad del Coordinador de Calidad, Comunicación y Formación de la AMAS.

A la conclusión de los trabajos se realizará una presentación de los resultados al equipo directivo de la AMAS.

El cronograma orientativo de las distintas fases del proyecto sería el siguiente:





ETAPAS-TAREAS BÁSICAS	I MES	II MES	III MES	IV MES	V MES	VI MES
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>DIRECCIÓN PROYECTO Y CONSULTORÍA</b>						
<b>DISEÑO Y MUESTRA</b>						
<b>PREPARACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO</b>						
<b>TRABAJO DE CAMPO</b>						
<b>TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>						

## 14.2. OBJETO 2 DEL CONTRATO. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El Plan de Trabajo, con carácter general, se regirá por las siguientes Fases:

**FASE I. INICIO:** Presentación del Plan de trabajo: La empresa adjudicataria deberá presentar una memoria en la que indique:

- En virtud de la oferta presentada por la empresa, se definirá el plan de muestreo real en el que explicitará los criterios de selección de los casos para garantizar la mayor representatividad.
- La metodología concreta de análisis de los datos y las técnicas estadísticas a utilizar. Revisión de los cuestionarios.
- El modelo concreto, prestaciones y descripción de la plataforma para la realización y grabación de las encuestas telefónicas que pondrá a disposición de los trabajos del presente contrato.
- El cronograma con las fechas concretas de ejecución de las distintas fases del trabajo.

**FASE II. PREPARACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: selección del personal de campo, formación y acreditación del personal, confección del manual de instrucciones para el personal. Briefing del proyecto al personal de campo. Programación de la aplicación informática del CATI, pilotaje previo, depuración de las variables. (Cláusulas 8 y 13.2. contenidas en este pliego).







## Comunidad de Madrid

Esta fase durará un máximo de 15 días, y se cerrará con la entrega de los Manuales/ instrucciones de campo, los procedimientos que se propone aplicar para garantizar el cumplimiento de las cuotas y la carga del cuestionario en el servidor.

Se entregará al AMAS en materia de personal una declaración responsable sobre la realización de la formación básica sobre confidencialidad. En este plazo se aportará el plan específico del trabajo de campo y cronograma de realización de las encuestas.

**FASE III. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS DE CAMPO:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Realización de las encuestas telefónicas, codificación de los datos recogidos y control de calidad. (*Cláusulas, 8 y 9 contenidas en este pliego*). Esta fase será continua durante el año. La AMAS entregará al inicio de cada mes el listado de las quejas cerradas durante el mes anterior (quejas respondidas al ciudadano) y la empresa adjudicataria realizará mensualmente las encuestas necesarias para cumplir el porcentaje mínimo establecido (*Cláusula 6.3 del presente pliego*) o el descrito en la oferta, en su caso, entregando las tablas que se utilicen para el análisis junto con la explotación y análisis de los datos, 15 días después de concluir el trabajo de campo de cada mes.

Además, el contratista elaborará un “informe cuatrimestral” sobre resultados del trabajo de campo”, que incluya las incidencias, la supervisión realizada, y los trabajos efectuados en la fase de depuración.

**FASE IV. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INFORMES FINALES:** En esta fase se realizarán las siguientes tareas: Explotación y análisis de los datos, elaboración de tablas y gráficos, elaboración de los informes cuatrimestrales de resultados y del informe global final de resultados. Envío a la AMAS de los informes de resultados (*Cláusulas 10, 11 y 12. contenidas en estos pliegos*). Esta fase se extenderá durante todo el ejercicio, cerrándose con la presentación del informe anual de resultados y la presentación de resultados al equipo directivo de la AMAS, en la última quincena del mes de diciembre.

El cronograma orientativo de las distintas fases del proyecto sería el siguiente:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
DIRECCIÓN PROYECTO Y CONSULTORÍA												
DISEÑO Y PLAN												
TRABAJO DE CAMPO												
TRATAMIENTO Y ANÁLISIS												





## Comunidad de Madrid

### 15. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa que resulte adjudicataria para la ejecución del presente contrato deberá cumplir estrictamente las siguientes obligaciones:

- Cumplir las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente desde la Coordinación de Calidad, Comunicación y Formación de la AMAS, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Disponer de los medios suficientes, tanto personales, técnicos como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.
- Los técnicos destinados a efectuar cada uno de los servicios descritos, serán profesionales con la cualificación y formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad social, salud laboral y seguridad e higiene ambiental, necesarias para el ejercicio del presente contrato.
- No utilizar el nombre de la AMAS en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal a su cargo, incluidos licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.
- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material necesario para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación.

La empresa adjudicataria y todas las personas que a través de ella se relacionan con el presente trabajo quedan sujetas al secreto en lo que respecta a toda la información que conozcan con motivo de la realización de las encuestas y del trabajo con la documentación de la Agencia Madrileña de Atención Social.

De acuerdo con lo expresado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, no será considerado comunicación ni cesión de datos el acceso por la empresa adjudicataria a los datos de carácter personal que le serán proporcionados por la AMAS, ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, es necesario para realizar la prestación del servicio contratado.





## Comunidad de Madrid

Es por ello que, a todos los efectos de normativa de protección de datos, el contratista adjudicatario del servicio será considerado como “encargado del tratamiento” de los datos de los usuarios y familiares que se le entreguen. A estos efectos, el encargado del tratamiento recibirá una relación, en soporte digital Excel, en el que constará el nombre y el teléfono de las personas entrevistables y el nombre del usuario correspondiente y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que la empresa únicamente tratará los datos que reciba, conforme a las instrucciones de la AMAS, realizando las entrevistas en la forma pactada, tratando los resultados de las entrevistas siempre disociados de los datos personales, y devolviendo a la AMAS los datos personales recibidos al finalizar el trabajo concreto para el que los recibió, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, sin que pueda conservarlos ni aplicarlos ni utilizarlos con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

La empresa se compromete a adoptar e implementar las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y, en particular, las correspondientes al nivel básico, medio o alto que correspondan a los datos y ficheros objeto de este documento, establecidas en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlo, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con la empresa contratista, que se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que les corresponden.

No se permite al contratista la subcontratación de todo o parte del contenido del contrato.

Se prohíbe incorporar los datos a sistemas o soportes distintos de los que se le hayan entregado, (por escrito, telemáticamente, grabación de imágenes, o cualquier otra). En el caso de que se le permita, los soportes de destino deben cumplir las mismas medidas de seguridad que los ficheros de origen.

### 16. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

La dirección de los trabajos (Director de los Trabajos) corresponde al Coordinador/a de Calidad, Comunicación y Formación de la AMAS cuya función de dirección se debe hacer valer, única y exclusivamente, con el Responsable de la empresa adjudicataria designado a





## Comunidad de Madrid

tal efecto, siendo obligatorio para éste, cumplir los requerimientos que el Director de los Trabajos le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta. Las instrucciones dadas por el Director de los trabajos, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

En el momento de la formalización del contrato la empresa adjudicataria comunicará por escrito el nombre y apellidos, fax y teléfono móvil disponible en horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas del Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá realizar, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.

El Director de los Trabajos podrá dirigir instrucciones al Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones, ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales. Dichas instrucciones, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto deberá informar por escrito a la Dirección de los trabajos de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a dos días.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto y el Director de los Trabajos se reunirán a solicitud de cualquiera de las partes y en cualquier caso con carácter previo a la conformidad de los trabajos realizados para analizar las incidencias y proponer las correcciones y/o las mejoras oportunas, debiendo levantar acta de dicha reunión.

Madrid, 15 de septiembre de 2017

**COORDINADOR DE CALIDAD, COMUNICACIÓN  
Y FORMACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

**Fdo.: Óscar Álvarez López**





## Anexo I

### RESIDENCIA DE MAYORES

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ADOLFO SUÁREZ y <i>Centro de día</i>	C/Rávena, 18 28030-Madrid	91 322.09.00
ALCORCÓN y <i>Centro de día</i>	Avda. de Pablo Iglesias, s/n 28922-Alcorcón	91 644.13.00
ARGANDA DEL REY y <i>Centro de día</i>	Dehesa del Carrascal, s/n 28500- Arganda del Rey	91 871.33.00
CISNEROS	Avda. Ajalvir, 1 28806-Alcalá de Henares	91 880.02.11 91 880.00.15 91 880.00.63
COLMENAR VIEJO y <i>Centro de día</i>	Avda. Remedios, 28 28770- Colmenar Viejo	91 847.40.00
DOCTOR GONZÁLEZ BUENO	Ctra. Colmenar, km. 13 28049- Madrid	91 734.63.00
FRANCISCO DE VITORIA y <i>Centro de día</i>	C/ Villamalea, 1 28805-Alcalá de Henares	91 889.30.50
GASTÓN BAQUERO	C/ Francisco Chico Mendes, 8 28108-Alcobendas	91 661.71.91
GETAFE y <i>Centro de día</i>	Avda. Juan Carlos I, 4 28905-Getafe	91 682.42.47 91 683.37.79
GOYA	C/ Doctor Esquerdo, 26 28028-Madrid	91 276.10.00
GRAN RESIDENCIA y <i>Centro de día</i>	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 462.58.00
LA PAZ	C/ Doctor Esquerdo, 44 28007-Madrid	91 409.09.43
MANOTERAS y <i>Centro de día</i>	C/ Oña, 3 28050-Madrid	91 766.52.22
NAVALCARNERO	C/ Víctimas del Terrorismo, s/n 28600-Navalcarnero	91 811.15.11
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	C/ Canto Blanco, 3 28049-Madrid	91 734.34.50
PARLA	C/ Zuloaga, 2 28980-Parla	91 698.51.61





## Comunidad de Madrid

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
REINA SOFÍA y <i>Centro de día</i>	Avda. Noroeste nº9 28232-Las Rozas de Madrid	91 637.40.12
SAN FERNANDO DE HENARES y <i>Centro de día</i>	C/ Ventura de Argumosa, 4 28830- San Fernando de Henares	91 674.62.00
SAN JOSÉ	C/ Trévez, s/n 28041-Madrid	91 317.54.67
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS	C/ San Martín, 2 28680-San Martín de Valdeiglesias	91 861.04.00
SANTIAGO RUSIÑOL y <i>Centro de día</i>	Pza. Doctor González Bueno, 16 28300-Aranjuez	91 891.14.40
TORRELAGUNA	C/ Doctor Manuel Hidalgo Huerta, 12 28180-Torrelaguna	91 843.00.25
VALLECAS y <i>Centro de día</i>	C/ Benjamín Palencia, 25 28038- Madrid	91 779.14.40
VILLAVICIOSA DE ODÓN y <i>Centro de día</i>	Paseo Monte de la Villa, s/n Ctra. San Martín de Valdeiglesias, km. 11,200 28670-Villaviciosa de Odón	91 616.73.18
VISTA ALEGRE	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 462.93.63





## Comunidad de Madrid

### CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADOS

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ARGANDA	Avd. del Instituto s/n 28500-Arganda del Rey	91 871.69.11 91 871.64.61
DOS DE MAYO	C/ Oña, 1 28050-Madrid	91 383.99.27 91 383.89.62 91 383.97.11 91 383.83.93
GETAFE	C/ Vereda del Camuerdo, 2 Sector III 28905-Getafe	91 665.37.70
MIRASIERRA	C/ La Masó, 40 28034-Madrid	91 739.87.00 91 739.78.85
REINA SOFÍA	C/ San Martín, 13 28680-San Martín de Valdeiglesias	91 861.08.97 91 861.08.12

### CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (LEVE-MODERADA)

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ALUCHE	Avda. Rafael Finat, 48 28044-Madrid	91 706.29.21
ÁNGEL DE LA GUARDA	Avda. Daroca, 60 28017-Madrid	91 404.75.04 (centralita) 91 403.39.64 (Dirección)
BARAJAS	C/ Zaorejas, s/n - local 10 28042-Madrid	91 747.33.11 91 747.16.29
CARABANCHEL	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid	91 466.62.11 91 466.67.21
CIUDAD LINEAL	C/ Josefa Valcárcel, 1 28027-Madrid	91 742.22.01
JUAN DE AUSTRIA	C/ Arturo Soria, 12 28027-Madrid	91 377.51.62 91 377.51.59 91 377.51.61
JUAN RAMÓN JIMÉNEZ	C/ Pedro Patiño, 4 28914- Leganés	91 276.13.76
NAZARET	Avda. Manoteras, 1 28050-Madrid	91 302.78.51 91 302.78.53 91 302.30.26





## CENTROS DE MAYORES

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ALCALÁ DE HENARES	C/ Damas, 4 28801-Alcalá de Henares	91 888.34.13
ALCORCÓN	Pza. Orense, s/n 28924-Alcorcón	91 642.73.21
ALONSO CANO	C/ Alonso Cano, 18 28003-Madrid	91 451.44.76 91 451.44.78
ALONSO HEREDIA	C/ Alonso Heredia, 2 28028-Madrid	91 355.09.89 91 355.21.03
ALUCHE	C/ Camarena, 181 28047-Madrid	91 718.47.00
EMBAJADORES	C/ Embajadores, 32 28012-Madrid	91 467.78.06 91 467.81.23
FUENLABRADA y <i>Centro de día</i>	Avda. de las Naciones, s/n c/v Grecia, s/n 28943-Fuenlabrada	91 608.51.34 91 608.51.11
GETAFE I	Avda. de Las Ciudades, 31 28903-Getafe	91 682.43.12 91 681.94.57
LOS CÁRMENES y <i>Centro de día</i>	C/ Glorieta de los Cármenes, 2 28047-Madrid	91 276.16.00/01/02
LEGANÉS I	Avda. de la Mancha, 33 28912-Leganés	91 686.14.44 91 687.02.24
LEGANÉS II	Avda. del Mediterráneo, s/n 28918-Leganés	91 680.50.00 91 680.51.26
MÓSTOLES	C/ Río Jarama, s/n 28934 - Móstoles	91 614.51.11
PARLA	C/ Humanes, 27 28981-Parla	91 699.01.12 91 699.72.71
PINTO	C/ Coronados, 7 28320-Pinto	91 691.14.10
PUENTE DE TOLEDO	C/ Mercedes Arteaga, 18 28019-Madrid	91 472.74.02 91 472.73.64
PUENTE DE VALLECAS y <i>Centro de día</i>	C/ Arroyo del Olivar, 106 28018-Madrid	91 778.78.55 91 778.71.65
DEPENDENCIAS DEL ALTO DEL ARENAL	C/ Perelada, 1-3 28038-Madrid	91 303.58.99
REAL SITIO DE ARANJUEZ	C/ Gobernador, 80 28300- Aranjuez	91 891.19.77
RICARDO DE LA VEGA (GETAFE II)	C/ Padre Blanco c/v Ferrocarril, s/n 28901-Getafe	91 683.16.26 91 683.16.56
SAGASTA	C/ Sagasta,13 28004- Madrid	91 445.61.38 91 445.63.90
SAN BLAS	Avda. Guadalajara, 69 28032- Madrid	91 313.59.30







## Comunidad de Madrid

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
DEPENDENCIAS DE HORTALEZA	C/ Alfacar, 30 28033-Madrid	91.382.10.39
SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES	C/ Benimanet, 117 (bloque 568) 28021-Madrid	91 795.02.07 91 795.04.50
SAN FERMÍN y <i>Centro de día</i>	Avda. San Fermín, 15 28041-Madrid	91 792.12.62
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	C/ Juan de Austria, 1 28200-San Lorenzo de El Escorial	91 890.39.11
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES y <i>Centro de día</i>	C/ Pilar, 6 28700-San Sebastián de los Reyes	91 652.26.10
TETUÁN	C/ Carolinas, 33 28039-Madrid	91 553.75.12 91 456.08.63
DEPENDENCIAS DE SAN NICOLÁS	C/ Sánchez Preciados, 43 28039-Madrid	91 450.76.10
TRES CANTOS	Sector Descubridores, 24 28760-Tres Cantos	91 803.82.27
USERA	C/ Carmen Bruguera, 33 28026-Madrid	91 392.03.20 91 476.93.76 91 476.90.93
VILLA DE VALLECAS	C/ Sierra Palomeras, 5 28031-Madrid	91 303.52.83 91 303.57.56
DEPENDENCIAS DE ENTREVÍAS	C/ Benamejí, 102 28018-Madrid	91 785.89.73
VILLALBA	C/ Morales Antuñano, 9 28400-Villalba	91 850.03.48 91 849.19.78
VILLAVERDE ALTO	C/ Santa Joaquina Vedruna, s/n 28021-Madrid	91 798.16.60
VILLAVERDE BAJO	C/ Francisco del Pino, 32 28021-Madrid	91 798.13.51
VIRGEN DE BEGOÑA	C/ Virgen de Aranzazu, 28 28034-Madrid	91 358.08.02 91 358.24.34

## COMEDORES SOCIALES

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
CALLE CANARIAS	C/ Canarias, 5 28045-Madrid	91 527.17.29
SOCIAL SANTA ISABEL	C/ Galileo, 14 28015-Madrid	91 447.92.92
SOCIAL PLAZA ELÍPTICA	C/ San Filiberto, 2 28026-Madrid	91 469.59.98
COMEDOR DE MAYORES SAN JOSÉ	C/ Trévez, s/n 28041-Madrid	91 317.54.67

